



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação



FRANCINE VIEIRA LEITE

SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: um estudo nas Bibliotecas da UFRJ

RIO DE JANEIRO
2013

FRANCINE VIEIRA LEITE

SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: um estudo nas Bibliotecas da UFRJ

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação (CBG/FACC), da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial para obtenção de Grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador(a): Nysia Oliveira de Sá

RIO DE JANEIRO
2013

L533s

Leite, Francine Vieira

Serviço de referência virtual: um estudo nas bibliotecas da UFRJ /Francine Vieira Leite; Rio de Janeiro, 2013

33 f.; 30 cm.

Orientadora: Nysia Oliveira de Sá

Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro.

1. Serviço de Referência. 2. Serviço de Referência Virtual. 3. Biblioteca Universitária. I. Sá, Nysia Oliveira de. II. Título.

025.52777

FRANCINE VIEIRA LEITE

SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL: um estudo nas Bibliotecas da UFRJ

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação (CBG/FACC), da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial para obtenção de Grau de Bacharel em Biblioteconomia.

BANCA EXAMINADORA

Aprovado em:

Prof.^a Nysia Oliveira de Sá
M.Sc. Memória Social – UNIRIO
Orientadora

Prof.^a Cássia Costa Rocha Daniel de Deus
Mestranda em Ciência da Informação – IBICT
Professor Convidado

Prof.^a Maria de Fátima Borges Gonçalves de Miranda
M.Sc. Ciência da Informação – IBICT
Professor Convidado

Dedico este trabalho a minha avó Senhorinha (in memorian).

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, a Deus, a minha eterna gratidão, por me dar saúde e persistência para produzir este trabalho, após muito estudo e, sobretudo, pela salvação.

Aos meus pais Regina Ester e Francisco, pela dedicação e pelos valores que me ensinaram durante esses anos.

Aos meus irmãos Fratello e Régis pelo carinho.

À Prof. Nysia , pela orientação, apoio e direcionamento deste trabalho.

Às amigas Nicole, Quézia e Karinne.

Aos amigos da UFRJ; Helon Magalhães, Luiza Hiromi e Taís Basto.

À todos os professores que me possibilitaram chegar até aqui.

Aos bibliotecários que colaboraram respondendo à pesquisa.

RESUMO

LEITE, Francine Vieira. **Serviço de Referência Virtual**: um estudo nas Bibliotecas da UFRJ. 2013. 33f. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação). Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2013.

Este estudo tem como objetivo analisar as iniciativas do Serviço de Referência Virtual (SRV) nas bibliotecas do Sistema de Bibliotecas e Informações (SiBI) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), tendo em vista que o avanço da Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC) apontam um novo mercado ainda pouco explorado pelos bibliotecários para melhoria do serviço de referência virtual (SRV) nas universidades brasileiras. Esta análise busca identificar exemplos práticos que evidenciem a utilização das TIC pelos bibliotecários. São abordadas as diferenças conceituais existentes entre o serviço de referência tradicional (presencial) e o virtual (a distância). Foram estudados o conceito de competência em informação e ferramentas da *Web 2.0* utilizadas no meio acadêmico, de maneira a estabelecer relações com o serviço de referência virtual. Aborda ainda a importância do *marketing* do SRV como estratégia de divulgação importante. A metodologia adotada foi a qualitativa, sendo o questionário a ferramenta de pesquisa, aplicado em seis bibliotecas do SiBI da UFRJ.

O presente trabalho apresentou os seguintes resultados: pouca utilização das ferramentas da *Web 2.0* no *Marketing* das bibliotecas, falta de estímulo das instituições em relação à educação continuada, mas apresentou bons aspectos com relação ao tempo de resposta no SRV e nas ferramentas utilizadas para esse fim.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço de Referência Virtual. Biblioteca Universitária Brasileira. Tecnologia da Informação e da Comunicação. Competência em Informação. Marketing.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 SURGIMENTO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA PRESENCIAL E VIRTUAL	12
2.1.1 <u>Serviço de Referência Virtual nas Universidades Brasileiras</u>	14
2.1.2 <u>Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)</u>	15
2.2 IMPORTÂNCIA DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO ATUALMENTE	17
2.3 FERRAMENTAS DA WEB 2.0	17
2.3.1 <u>Chat</u>	17
2.3.2 <u>Twitter</u>	17
2.3.3 <u>Blog</u>	17
2.3.4 <u>Question Point</u>	18
2.3.5 <u>Yahoo! Respostas</u>	18
2.3.6 <u>Correio eletrônico</u>	18
2.4 MARKETING DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL	18
3 METODOLOGIA	21
4 RESULTADOS	23
4.1 COM RELAÇÃO AO TEMPO DE RESPOSTA	23
4.2 ESTÍMULO PARA EDUCAÇÃO CONTINUADA	23
4.3 PÚBLICO ALVO	24
4.4 FERRAMENTAS DA WEB 2.0 MAIS UTILIZADAS NO SRV	24
4.5 COMO É FEITO O MARKETING NO SRV	25
4.6 ESTUDO DE USUÁRIOS	26
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS	28
APÊNDICE	30
APÊNDICE A – WEBSITES DAS BIBLIOTECAS DO SiBI	31
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO	32

1 INTRODUÇÃO

Com o advento do computador e da Internet as bibliotecas passaram por muitas mudanças. As tecnologias de informação e comunicação (TIC) revolucionaram os procedimentos e métodos até então, utilizados nas bibliotecas para tratamento da informação.

Com a gama de ofertas tecnológicas, pensava-se até que o fim da biblioteca física estaria próximo, que a mesma não precisaria mais existir. Porém não é o que vemos. Ainda existem muitas pessoas que necessitam da biblioteca baseada no modelo tradicional.

Na sociedade da informação, a comunicação e a informação tendem a permear as atividades e os processos de decisão nas diferentes esferas da sociedade, incluindo a superestrutura política, os governos federal, estaduais e municipais, a cultura e as artes, a ciência e a tecnologia, a educação em todas as suas instâncias, a saúde, a indústria, as finanças, o comércio e a agricultura, a proteção do meio ambiente, as associações comunitárias, as sociedades profissionais, sindicatos, as manifestações populares, as minorias, as religiões, os esportes, lazer, hobbies etc. A sociedade passa progressivamente a funcionar em rede. O fenômeno que melhor caracteriza esse novo funcionamento em rede é a convergência progressiva que ocorre entre produtores, intermediários e usuários em torno de recursos, produtos e serviços de informações afins. (MIRANDA apud MOREIRA, 2006, p.40).

É certo que o rompimento de barreiras e todos os recursos que as TIC oferecem só serão devidamente explorados mediante o bom conhecimento e correto manuseio sobre as TIC. Uma categoria profissional que possui tamanha competência é o bibliotecário.

O bibliotecário deve utilizar os recursos tecnológicos em prol do atendimento das necessidades informacionais dos usuários, inserindo assim a biblioteca nesse novo contexto.

Dentre as inúmeras competências do bibliotecário a competência em informação é uma das habilidades que deve estar presente no serviço de referência, que tem como objetivo

[...] permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações. Sem que o bibliotecário aproxime a fonte do usuário, esse fluxo jamais existirá ou só existirá de modo ineficiente (WHITAKER apud GROGAN, 1995, p. 8).

A importância desse novo serviço de referência deve-se, sobretudo ao contato direto com o usuário, mas com as novas tecnologias como será possível pensar apenas nos usuários presenciais? É necessário rever conceitos, e pensar nos usuários virtuais também.

Assim o serviço de referência virtual (SRV) é uma

[...] rede de competências, uma intermediação humana e recursos colocados à disposição dos usuários num ambiente em linha (SILVERSTEIN apud ACCART, 2012, p. 180).

É importante ressaltar que o campo de atuação do bibliotecário é bastante diversificado como bibliotecas públicas e comunitárias, de empresas e, também bibliotecas universitárias. Esta última será o foco do presente trabalho por ser de extrema importância a universidade na atuação educacional no desenvolvimento da pesquisa, sendo definida por Cunha como unidade de informação

[...] mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docentes, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão. (CUNHA, 2008, p.53).

Desse modo, o presente projeto tem como interesse analisar o desenvolvimento do serviço de referência virtual nas bibliotecas universitárias brasileiras, frente às novas exigências tecnológicas do século XXI.

Na primeira parte do referencial teórico são apresentados os seguintes temas: surgimento do Serviço de Referência Presencial e Virtual; Serviço de Referência Virtual nas Universidades Brasileiras e um breve histórico do SiBI e da UFRJ. Na segunda parte será explicada a importância da Competência em Informação associada às novas tecnologias apresentando a evolução do serviço de referência. Na terceira parte explicita a transição da *Web 1.0* para a *Web 2.0*, e as ferramentas adotadas pelas mesmas. A quarta parte aborda estratégias de *marketing* que podem ser implantadas em bibliotecas para dar visibilidade aos serviços e produtos oferecidos por elas, frente às novas exigências mercadológicas do século XXI.

O presente trabalho tem como interesse avaliar as bibliotecas do Sistema de Bibliotecas (SiBI) da UFRJ em relação ao serviço de referência virtual, os usuários desse serviço e se há profissionais realmente preparados para lidar com esse novo tipo de serviço em consequência do rompimento de barreiras proporcionado pela tecnologia.

A UFRJ foi escolhida como estudo de caso, pois de acordo com o site da Top Universities , organização internacional de pesquisa educacional, que avalia o desempenho de instituições de ensino superior e pós-graduação, a mesma ficou em 8º lugar entre as universidades latino-americanas em 2013.

Neste ranking são levados em consideração vários aspectos, entre eles: qualidade de pesquisas, média de artigos por professor, citações por artigo e impacto na internet.

Tal colocação nos mostra que é necessário que suas bibliotecas acompanhem as transformações tecnológicas, de forma que ao utilizar os recursos tecnológicos possam melhorar seu serviço e contribuir para o desenvolvimento da pesquisa acadêmica.

Sabe-se que, entre outros fatores, a produção acadêmica está muito ligada aos recursos informacionais disponíveis e a competência dos profissionais das bibliotecas, ou seja, a forma como lidam com a informação e a tecnologia ao mesmo tempo. Então para a universidade continuar sendo uma das melhores, é importante que o SiBI, esteja inserido no contexto tecnológico atual e que os profissionais se adequem a ele, oferecendo sempre a informação precisa e rápida para docentes, discentes e funcionários da universidade.

Antes da era digital, o profissional do serviço de referência aguardava o usuário que entraria pela porta da biblioteca para lhe propor alguma questão; hoje sua função vai muito além. Muitos usuários precisam ser “pescados” fora da biblioteca, ou seja, após a invenção da Internet, não há possibilidade de definir um único território de trabalho para a Biblioteconomia, ou seja, não existem mais barreiras. Esse profissional do século XXI precisa utilizar recursos tecnológicos para estar conectado com os usuários mais distantes ou não presenciais.

Nesse novo contexto é necessário a interatividade entre o bibliotecário e usuário, cuja qualidade só poderá ser avaliada como sucesso ou fracasso, mediante satisfação ou não do usuário. Dessa forma será possível melhorar as respostas das bibliotecas na medida em que oferecem meios de conhecer esse público, saber suas expectativas com relação ao que é e o que gostariam que fosse oferecido.

O SRV vem justamente para inserir mais ainda a biblioteca na era digital, visando melhor atender a uma clientela que exige cada vez mais essa interatividade e cujas ferramentas a biblioteca deve utilizar para se adaptar aos tempos atuais.

Este é um tema atual em um mundo em que as tecnologias evoluem rapidamente. É importante que os bibliotecários se adequem a essas novas tecnologias, mas saibam preservar os princípios do serviço de referência tradicional tais como: racionalização do tempo, localização dos suportes informacionais, assistência direta e pessoal, interação com o usuário, divulgar os serviços oferecidos pela biblioteca e levantamento bibliográfico. Se os profissionais buscarem uma constante atualização garantem não apenas a continuidade de seu serviço e da biblioteca em si, mas da produção contínua do conhecimento científico. A ampliação desses conhecimentos possibilitará, por exemplo, entender doenças e descobrir a cura das mesmas, criar novas tecnologias, visando sempre melhor qualidade de vida para a humanidade.

Assim, o objetivo principal dessa pesquisa foi investigar a existência de serviços de referência virtual nas bibliotecas do SiBI da UFRJ, tendo como objetivos específicos:

- a) identificar as ferramentas de *Web 2.0* adotadas pelas bibliotecas para interagir com os usuários;
- b) apresentar as iniciativas de *marketing* adotadas pelas bibliotecas para divulgar o serviço de referência virtual;
- c) estimular a capacitação dos profissionais frente às novas tecnologias.

Na metodologia apresenta-se como o trabalho foi desenvolvido, seguida da análise dos resultados encontrados. Por fim, são apresentadas as considerações sobre as questões levantadas durante a pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica foi desenvolvida a partir de pesquisa bibliográfica realizada em periódicos científicos, livros e anais de congressos. Serão abordados os seguintes temas: serviço de referência presencial e virtual, o papel do bibliotecário e sua competência em informação, bibliotecas universitárias, *Web 2.0* e o *marketing* dos serviços oferecidos pelas bibliotecas.

2.1 SURGIMENTO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA PRESENCIAL E VIRTUAL

Para compreensão do serviço de referência presencial e o serviço de referência virtual dois pesquisadores sobre o assunto são Denis Grogan e Jean-Philippe Accart.

Denis Joseph Grogan é formado pela Library Association (Reino Unido) e foi professor sênior do Department of Information and Library Studies do University College of Wales da cidade de Aberystwyth, onde atuou como chefe do Department of bibliographical studies por 25 anos. Publicou várias obras sobre o serviço de referência.

Autor do livro “A prática do serviço de referência” publicado em 1995 que foi e ainda é, uma obra importantíssima para bibliotecários. Com um estudo profundo, sobre a prática deste serviço. O enfoque é no auxílio pessoal prestado aos usuários, a forma mais adequada de trabalho, enfim é uma espécie de manual que todo bibliotecário deve ler. Apesar de mencionar o serviço de referência tradicional (já que na época não havia Internet), seu livro é aplicável às perguntas dos usuários até hoje.

Jean-Philippe Accart iniciou sua carreira no campo da Ciência da Informação em 1983, primeiro na França e depois na Suíça. Atualmente é pesquisador da Bibliothèque et Archives de la Ville de Lausanne (Suíça) e coordenador do curso de mestrado de Arquivologia, Biblioteconomia e Ciência da Informação das Universidades de Berna e Lausanne. Já publicou diversos artigos e livros.

A obra “Serviço de referência: do presencial ao virtual ” publicada em 2012 é muito importante. Embora se inspire na referência tradicional, inova trazendo elementos

presentes na tecnologia. O autor procura alertar as bibliotecas e centros de informação sobre as novas exigências da sociedade do conhecimento para se adequar à essas novas necessidades.

O termo *réfrence* [referência] foi utilizado pela primeira vez em 1820, sendo o seu significado “a ação de remeter ou encaminhar o leitor a um texto” (ACCART, 2012) Segundo o autor, a partir daí nasceram outras expressões: fazer referencia a uma obra; notas de rodapé e referência e se dirigir a alguém para obter informações.

Em seu livro *Serviço de Referência*, Grogan diz que primeira menção a palavra referência deu-se dentro da área de Biblioteconomia foi em 1876 durante a 1ª Conferência da *American Library Association*, onde Samuel Swett Green falou sobre a importância do auxílio aos leitores.

Nascia assim o serviço de referência e com ele um novo perfil de bibliotecário. De acordo com Whitaker citado por Grogan (1995), a função desse profissional é permitir que as informações fluam de forma eficiente entre as fontes de informação e o usuário. Caso o bibliotecário não cumpra esse papel, esse fluxo não existirá, ou existirá de forma ineficiente.

Desde então seu sentido foi tornando-se cada vez mais amplo; a assistência presencial ou virtual prestada pelo bibliotecário aos usuários em busca de informações.

Segundo Accart, o SRV surgiu no final da década de 1990 nos EUA e Escandinávia, e espalhou-se pelo mundo. Hoje é possível identificar diferentes serviços implantados em vários países com o mesmo objetivo: promover o acesso à informação para todos.

O serviço de referência virtual na concepção de Accart consiste no oferecimento de

[...] um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta rápida, pertinente e de qualidade. (ACCART, p.181,2012)

No serviço de referência virtual, a TIC é importante devido ao uso crescente de recursos eletrônicos para o desenvolvimento de serviços e produtos informacionais (base de

dados, repositórios eletrônicos, serviço de alerta) e da plataforma *web* que disponibiliza, socializa (serviço de referência virtual, redes cooperativas especializadas e bibliotecas digitais). Segundo Maness (2007), a presença desse novo serviço na *web* inclui a presença dos usuários.

O acesso à Internet gerado pelo avanço tecnológico impulsiona a implantação de um SRV nas bibliotecas. Com a TIC é possível romper barreiras; o usuário que não pode ir fisicamente à biblioteca, pode enviar sua questão pela Internet (chat, email entre outros) e o bibliotecário a responderá garantindo, assim, a satisfação do usuário por poupar o tempo de espera do mesmo.

2.1.1 Serviço de Referência Virtual nas Universidades Brasileiras

Segundo Botelho (2002 apud BRATKOWSKI, 2010), a universidade brasileira deve seguir as mudanças proporcionadas pelas TIC, evitando a estagnação. Levando em consideração sempre o seu público alvo: a comunidade acadêmica.

Dessa forma, a biblioteca universitária precisa se adequar a um ambiente digital, transitar em um espaço híbrido, garantindo assim a convivência entre documentos impressos e digitais. Como declara Correa

[...] o serviço de referência virtual é realizado, de fato, pela maioria das bibliotecas universitárias, mas nem sempre é um serviço estruturado e planejado, talvez [...] nem sempre seja divulgado oficialmente nos sites das bibliotecas (CORREA apud BRATKOWSKI, p.5, 2010).

Nas bibliotecas universitárias, o serviço de referência também será de extrema importância para os estudantes, professores e os outros funcionários da instituição, afinal é um dos lugares que mais promove o estímulo aos bibliotecários, e que os mesmos podem exercitar toda sua capacidade e competência em recursos informacionais; alcançando assim tanto os usuários presenciais como também os virtuais.

2.1.2 Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

Segundo o site da instituição, a Universidade Federal do Rio de Janeiro foi criada em sete de setembro de 1920 com o nome de Universidade do Rio de Janeiro. Em 1937, passou a ser denominada Universidade do Brasil e em dezessete de dezembro de 1945, de Universidade Federal do Rio de Janeiro, como permanece até hoje.

A UFRJ está dividida em seis centros Universitários: Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza (CCMN), Centro de Letras e Artes (CLA), Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH), Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas (CCJE), Centro de Ciências da Saúde (CCS) e Centro de Tecnologia (CT), coordenados pelos Decanos. Estes Centros são compostos por 29 Unidades (Institutos, Escolas e Faculdades) oferecendo 139 cursos/habilitações de graduação distribuídas em dois Campi e ainda em diversas localidades fora do Campus.

A UFRJ possui sistema de bibliotecas denominado Sistema de Bibliotecas e Informações (SiBI) composto por vinte e cinco Bibliotecas em Campus Fundão, cinco em Campus Praia Vermelha e dezesseis Bibliotecas fora dos Campi. Além destas Bibliotecas físicas, fazem parte deste sistema quatro Bibliotecas Digitais e uma Biblioteca Digital de Teses e Dissertações.

O SiBi é um órgão que promove a integração das bibliotecas da UFRJ e as políticas acadêmicas e administrativas da Universidade. Promove o desenvolvimento das bibliotecas, a capacitação continuada de seus membros, a atualização e manutenção dos acervos, modernização e informatização, definição de políticas de informação e padrões técnicos.

Segundo o site do SiBI, O sistema foi criado em 1983 a partir de um projeto de aquisição centralizada de periódicos estrangeiros para a UFRJ, proposto pela comissão de bibliotecários. O sucesso deste projeto deixou evidente a necessidade de uma nova organização, de estrutura sistêmica centralizada de administração de várias bibliotecas existentes na UFRJ.

Através de coleta de dados anuais em bibliotecas integrantes, identifica as necessidades de pessoal, acervo e infraestrutura que serão atendidas pelos recursos orçamentários, por projetos e editais.

2.2 IMPORTÂNCIA DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO ATUALMENTE

É necessário que o bibliotecário esteja preparado para atender o usuário, principalmente em relação a esse novo ambiente virtual onde serão muito importantes as habilidades no uso das TIC. Assim, o bibliotecário passa a ser mais exigido para adquirir determinadas competências e habilidades, de modo a preparar o usuário para lidar com esse novo mundo de informações. Surge, assim, o conceito de competência em informação definido como

a habilidade para reconhecer quando existe a necessidade de se buscar a informação, estar em condições de identificá-la, localizá-la e utilizá-la efetivamente para um objetivo específico e pré-determinado – o desenvolvimento da sociedade com responsabilidade, ética e legalidade. Também denominada *alfabetização do Século XXI* (ASSOCIATION FOR COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES apud BELLUZZO, (s.d.), p.126).

De acordo com Lau (2007), o significado de *literacy* é “ter capacidade para ou sobre”. Para ser uma pessoa competente em informação, é necessário saber como se beneficiar do mundo de conhecimentos e incorporar a experiência de outros em seu próprio acervo de conhecimentos.

Segundo Accart (2012), apesar da “geração Google” (todos os nascidos depois de 1993) estar sempre conectada, sua busca por informações quase sempre é superficial e sem prévia análise. Esses usuários não sabem “garimpar” ou filtrar essas informações, e nesse quesito é imprescindível a orientação de um profissional bibliotecário, para que este dê-lhes apoio e supra essa necessidade. Além desses serviços isolados, esse profissional também é capacitado para treinar usuários, de forma que eles tornem-se mais independentes em suas próprias buscas.

Nesse aspecto a competência em informação tornou-se mais importante atualmente por ser

área de estudos que engloba tanto o conhecimento de como usar os computadores e acessar a informação quanto a reflexão crítica sobre a natureza da informação sua infra-estrutura técnica e seu impacto no contexto sociocultural-filosófico. (McCLURE, 2001 apud BELLUZZO, 2005).

Nesse novo contexto é aconselhável que o bibliotecário mostre uma boa fluência em tecnologia, compreenda seu impacto, mas não deixe que a mesma substitua a aprendizagem; capacitando o usuário a pesquisar, utilizar as bibliotecas e as fontes de informação com eficiência e eficácia, de modo que ele saiba qual a sua real necessidade informacional.

2.3 FERRAMENTAS DA WEB 2.0

A *Web 2.0* propiciou a interação entre o bibliotecário e usuário na Internet, já que seu modelo anterior a *Web 1.0* oferecia apenas serviço estático e sem grandes recursos. Nesse novo cenário, é possível a troca de mensagens de correio eletrônico, entrevista de referência virtual; bate-papo; videoconferência, grupo de discussão, chat etc.

A seguir apresenta-se algumas ferramentas que podem ser adotadas no SRV:

2.3.1 Chat

O Chat é uma boa alternativa para este serviço, já que é possível que o usuário e o bibliotecário se comuniquem, instantaneamente, mediante mensagens e o anonimato do mesmo seja mantido. Os serviços de referência feitos por meio de *chat*, podendo, deste modo, acontecer a comunicação entre o bibliotecário e o usuário (MANESS, 2007).

2.3.2 Twitter

Segundo Resende, (2011) o Twitter possibilita a divulgação das novas aquisições da biblioteca, artigos da área de interesse dos alunos. Outra função importante merece destaque já que pelos seguidores do twitter da biblioteca é possível reconhecer possíveis usuários e suas necessidades através dos perfis de cada um nessa rede social.

2.3.3 Blog

Resende, (2011) afirma que o Blog é uma “extensão” da biblioteca, já que permite aos que a frequentam fisicamente ou não possam ter acesso aos produtos, aos serviços e às

inúmeras possibilidades de forma rápida e a distância. Além da divulgação é uma forma de manter os usuários atualizados com relação às atividades da biblioteca e permite que perguntas sejam feitas na própria página.

2.3.4 Question Point

Segundo Accart (2012) o QuestionPoint é um serviço de referência utilizado por centenas de bibliotecas do mundo e funciona 24 horas todos os dias. Esse serviço possui uma rede cooperativa de biblioteca onde é possível que usuários do mundo todo possam enviar suas perguntas e serem respondidos de forma rápida.

2.3.5 Yahoo! Respostas

O Yahoo! Respostas também é um serviço utilizado em muitos países, os internautas fazem perguntas, que são respondidas por todos, porém a avaliação das respostas é feita mediante pontuações.

2.3.6 Correio eletrônico

O uso deste recurso permite que os usuários façam perguntas e o bibliotecário de referência possa respondê-las.

2.4 MARKETING DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

Algumas ferramentas mencionadas anteriormente além de serem utilizadas diretamente no serviço de referência virtual podem ser aplicadas conjuntamente ao *marketing* da biblioteca isto porque,

a internet oferece crescente oportunidade para a obtenção de dados que possibilitam a análise dos ambientes internos e externos de uma organização. Usando dados demográficos e outros dados relacionados a Marketing para melhor entender seus consumidores-alvos. (FERRELL, 2000, p. 154 apud AMARAL, 2007. p. 103).

Dessa forma, pode-se observar a relevância dos *websites* e *webmarketing*, ao se relacionar o *marketing* e a nova postura da Biblioteca, isto porque deve-se compreender

que, da mesma forma que os usuários mudaram, as estratégias e ferramentas de *marketing* também se adaptaram à essa nova realidade.

Marketing é o bom senso aplicado ao negócio de provisão de produtos e serviços aos clientes, a partir da identificação das necessidades desses clientes e do planejamento das atividades a serem desenvolvidas, que resultarão nos produtos e/ou serviços para atendê-los. É focalizar o que se faz, para quem se faz e porque se faz (AMARAL, 2007, p. 19).

Ambos possuem em comum o atendimento ao cliente e nesse processo o *Marketing* auxiliará o serviço de referência virtual, fazendo menção ao mesmo para que por meio de uma forte divulgação possíveis usuários tenham conhecimento desse serviço e assim possam tirar maior proveito do mesmo.

Além da divulgação do serviço de referência virtual nos blogs, homepage da Universidade e twitter, é possível utilizar uma das redes mais conhecidas atualmente: o Facebook.

Facebook é uma rede social lançada em 2004. O facebook foi fundado por Mark Zuckerberg, é gratuito para os usuários e possui publicidade, na qual é possível criar um perfil de uma biblioteca, colocar endereço, telefone e divulgar instantaneamente todas as informações necessárias.

Uma boa forma de saber se o serviço de referência virtual de uma instituição está alcançando a todos, é verificar se o *marketing* está sendo feito adequadamente.

A interação com a biblioteca, passando pelo meio digital, permite atrair novos clientes em potencial, como os que não podem acessá-la presencialmente pela distância ou incapacidades físicas, ou até mesmo por comodidade. Da mesma forma, essa interação pode trazer novas informações à unidade de informação, que permitam aos bibliotecários perceber se os serviços prestados são úteis e pensarem em novos serviços que possam ser prestados. Os mais bem sucedidos *websites* da Internet permitem a seus usuários compartilhar opiniões, trocar informações, comprar algo e se comunicar quando desejarem. (FERRELL, 2000, p. 155 apud AMARAL, 2007, p. 103).

Através do *Marketing* as bibliotecas passam a conhecer seu público real e potencial, o que permite melhorar o SRV adequando-o às necessidades destes usuários e à missão da instituição.

3 METODOLOGIA

No presente trabalho a metodologia adotada foi a pesquisa quantitativa. Segundo Moresi (2003) isso é traduzir em números as opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. E a partir daí utilizar técnicas estatísticas.

A técnica para levantamento das informações foi o questionário estruturado. Este questionário foi enviado por meio do endereço eletrônico para uma biblioteca de cada Centro Universitário, de forma que esse estudo nos dê uma visão geral dos serviços de referência virtual existentes nas bibliotecas do SiBI. Essa opção se deve ao fato de não ser possível a avaliação presencial de cada unidade, pela falta de tempo e dificuldade de acesso à algumas bibliotecas.

Assim, foram selecionadas as seguintes bibliotecas: Biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas - CFCH, Biblioteca do Instituto COPPEAD de Administração, Biblioteca do Centro de Tecnologia - CT, Biblioteca José de Alencar da Faculdade de Letras, Biblioteca do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho - HU e a Biblioteca do Museu Nacional.

A Biblioteca do CFCH foi escolhida porque atende diferentes áreas do conhecimento (psicologia, ciências sociais, filosofia etc). A Biblioteca da COOPPEAD que atende aos alunos de pós-graduação em Administração. A Biblioteca do CT que atende aos alunos de graduação e pós-graduação nas áreas de Engenharia (*stricto-senso e lato-senso*). A Biblioteca da Faculdade de Letras, por possuir em seu acervo uma das coleções mais raras e especializadas do país na área de Filologia, Linguística e Literatura. Já a Biblioteca do Hospital Universitário (HU) foi selecionada por atuar como Centro Cooperante da BIREME. E finalmente a Biblioteca do Museu Nacional, devido sua importância histórica, já que seu acervo possui uma coleção que era do Imperador D.Pedro II.

Das seis bibliotecas escolhidas, inicialmente apenas uma havia devolvido o questionário respondido por *e-mail*. Tendo em vista o curto prazo para elaborar as análises, foi feito contato por telefone para solicitar que respondessem ao questionário. Das cinco

bibliotecas, três responderam pelo correio eletrônico. Totalizando quatro questionários respondidos ao final dessa etapa.

O questionário composto por dez perguntas contemplou as seguintes questões: a existência do SRV, as ferramentas *web 2.0* mais utilizadas neste serviço, categoria de usuários que o utilizam, tempo de resposta, a forma como o *Marketing* é feito e se havia estímulos para educação continuada dos profissionais bibliotecários.

4 RESULTADOS

A partir das respostas obtidas foi feita análise do Serviço de Referência Virtual nas bibliotecas do SiBI, de acordo com alguns dos princípios de Accart (2012), que consistiu na observação dos dados segundo dois eixos: utilização das ferramentas da *web 2.0* e identificação das iniciativas de *Marketing* adotadas pelas bibliotecas.

4.1 COM RELAÇÃO AO TEMPO DE RESPOSTA

Quadro 1: Tempo de Resposta

BIBLIOTECA A	2 dias
BIBLIOTECA B	Mesmo dia em que foi feita a solicitação
BIBLIOTECA C	2 dias
BIBLIOTECA D	2 dias

Fonte: Próprio autor.

O tempo de resposta às solicitações dos usuários informados pelas bibliotecas ficou entre 1 dia e 2 dias, o que está de acordo com a proposta de Accart (2012) “Em geral informa-se um prazo de resposta para toda consulta feita em linha (entre 24 e 72 horas em média) [...]”.

Neste sentido, pode-se dizer que as bibliotecas estão cumprindo o seu papel principal que é oferecer respostas rápidas aos usuários.

4.2 ESTÍMULO PARA EDUCAÇÃO CONTINUADA

Para Accart (2012), o serviço de referência virtual dever ser o mais eficiente possível. Neste caso, seu desempenho apoia-se nas competências da equipe de referência em matéria de pesquisa de informação. O responsável pelo serviço deve estar atento para reforçar uma ou outra competência, em qualquer campo, mediante atividades de treinamento, ou recrutamento de pessoal especializado.

No entanto, metade das bibliotecas respondentes afirmou que não há interesse da instituição em relação à educação continuada dos bibliotecários e atualização no uso dos recursos e ferramentas da *Web 2.0*.

Essa informação não é positiva, visto que a atualização e um bom domínio dessas ferramentas tecnológicas são imprescindíveis ao SRV. Caso o profissional não possua o treinamento necessário, existirão dificuldades tanto na interação com o usuário quanto na resolução de seus problemas.

4.3 PÚBLICO ALVO

Quadro 2: Público Alvo das Bibliotecas do SiBi.

BIBLIOTECA A	Alunos da Pós Graduação
BIBLIOTECA B	Alunos da Graduação
BIBLIOTECA C	Alunos da Pós Graduação
BIBLIOTECA D	Alunos da Graduação , alunos da Pós Graduação, Docentes , Funcionários e Usuário externo.

Fonte: Próprio autor.

Para Accart (2012) os usuários potenciais das bibliotecas universitárias são estudantes, professores e demais categorias que trabalham na universidade.

Das quatro bibliotecas, três afirmaram atender os alunos da Pós Graduação, sendo que duas atendem exclusivamente esse público.

As respostas reforçaram as categorias principais de usuários das bibliotecas universitárias.

4.4 FERRAMENTAS DA WEB 2.0 MAIS UTILIZADAS NO SRV

Segundo Accart (2012, p. 212) “O correio eletrônico é a forma de contato mais difundida, uma vez que alguns usuários acham os formulários muito complicados ou muito longos para preencher. [...] Ele (o profissional de referência) dispõe de mais tempo do que na referência presencial para construir sua resposta”.

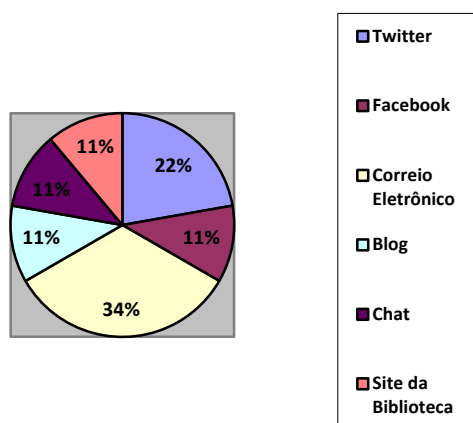


Gráfico 1: Ferramentas da Web 2.0 mais utilizadas no SRV pelas bibliotecas do SiBI.

Fonte: Próprio autor.

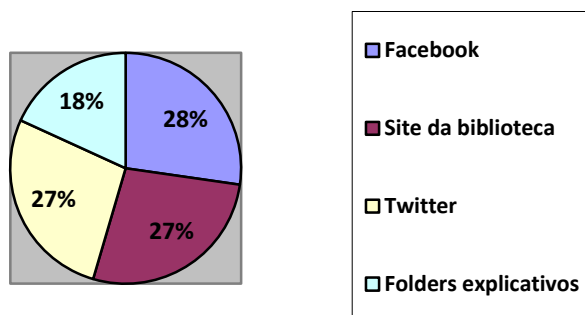
O correio eletrônico é uma ferramenta que permite enviar mensagens sob a forma de arquivo texto de forma instantânea. Como a maioria das pessoas possui no mínimo um endereço eletrônico, é o meio mais rápido e eficaz que os bibliotecários utilizam para responder aos usuários. Assim, devido a essas e outras vantagens é a ferramenta mais utilizada pelas bibliotecas do SiBi.

4.5 COMO É FEITO O MARKETING NO SRV

Os mais bem sucedidos *websites* da Internet permitem a seus usuários compartilhar opiniões, trocar informações, comprar algo e se comunicar quando desejarem. (FERRELL, 2000, p. 155, *apud* AMARAL, 2007, p. 103).

São inúmeras as possibilidades oferecidas pela internet para a divulgação dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas, diante da rapidez para disseminação e atualização das informações.

Gráfico 2: Ferramentas da Web 2.0 mais utilizadas no *Marketing* pelas bibliotecas do SiBI.



Fonte: Próprio autor.

Das bibliotecas respondentes 28% fazem *Marketing* do SRV por meio do Facebook, seguidos por 27% que utilizam o próprio site da biblioteca e Twitter.

Essa opção se deve ao fato de que o Facebook e o Twitter são ferramentas gratuitas e proporcionam grande visibilidade para divulgar as bibliotecas. Além do próprio site da biblioteca que traz sempre as informações gerais da mesma.

Os folders explicativos tiveram a percentagem mais baixa: 18%. Isso mostra que cada vez a sociedade de maneira geral está diminuindo a necessidade de possuir informações de forma impressa, e dando lugar as novas mídias.

4.6 ESTUDO DE USUÁRIOS

Kotler (1990) reconhece que a segmentação de mercado está no cerne da estratégia de *marketing*. Segundo ele, a segmentação de mercado, a ideia mais recente para orientar a estratégia, começa não com a distinção de possibilidades de produto, mas sim com a distinção de interesses ou de necessidades de clientes.

Metade das bibliotecas universitárias respondeu que não faz estudo de usuários. Isso dificulta o desenvolvimento dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, tendo

em vistas que tais estudos nada mais são do que uma segmentação de mercado, que visa definir os perfis e direcionar o serviço ou produto para os clientes potenciais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do percurso para elaboração deste estudo percebeu-se que apesar da ampla tecnologia oferecida no século XXI, algumas bibliotecas universitárias ainda não utilizam todas as possibilidades e facilidades que as ferramentas da *Web 2.0* podem oferecer ao serviço de referência virtual.

Assim, seguem algumas sugestões que possam tanto ampliar o uso do serviço de referência virtual como também torná-lo mais visível para a comunidade universitária.

É importante implantar estratégias de *Marketing* em prol da divulgação dos serviços e produtos oferecidos pelo SRV, tendo como base as necessidades informacionais dos usuários. Para tanto, devem ser efetuados, de forma sistemática estudos de usuários considerando tanto os presenciais quanto os virtuais.

O avanço do SRV depende, também, da capacitação dos bibliotecários, de modo que possam atender os usuários de forma eficiente. Para tanto, se faz necessário o oferecimento pela instituição de cursos voltados para o uso e aplicação dessas ferramentas de comunicação.

Outro aspecto, ainda sob a responsabilidade das instituições é propiciar infraestrutura tecnológica, espaço físico adequado e pessoal especializado suficiente e preparado para atender os usuários. O atendimento a essas necessidades tem como objetivo propiciar aos usuários ambiente adequado para estudarem e, também, contribuir para o desenvolvimento pesquisas, enfim auxiliar na construção do saber.

Nossa maior motivação ao realizar esse estudo foi procurar entender como os profissionais bibliotecários, no ambiente das bibliotecas universitárias estão utilizando as ferramentas oferecidas pelas TIC. O resultado demonstrou que, ainda, existe um longo caminho a percorrer, mas que as bibliotecas estão procurando se adaptar aos novos tempos.

Por fim, é importante que as pessoas percebam a biblioteca não como uma construção, mas sim como uma extensão da sala de aula dentro e fora da universidade.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012.

AMARAL, Sueli Angélica do (Org.). **Marketing na ciência da informação**. Brasília: Ed. UnB, 2007. 230p.

BELLUZZO, Regina Célia B. Competência em informação: um diferencial das pessoas no século XXI. In: SEMINÁRIO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO EM EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, 4., 2005, São Paulo. **Anais...** São Paulo: UNICAMP, 2005. Disponível em: <http://www.fe.unicamp.br/getic/arquivos/Oficina_Regina.pdf> Acesso em 29 jun. 2013.

BRATKOWSKI, Rosangela Haide. Proposta de uma política para o serviço de referência virtual assíncrono nas bibliotecas universitárias brasileiras. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro.. **Anais...** Rio de Janeiro: SNBU, 2010. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/27145>> Acesso em 07 jul. 2013.

CUNHA, M.B. da: CAVALCANTI, C.R. de O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. São Paulo: Atlas, 1990.

LAU, J. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente**. Tradução Regina Célia Baptista Belluzo. São Paulo, 2007. Disponível em: <http://www.febab.org.br/jesus_lau_trad_livro_comp_v_f.doc>. Acesso em: 20 maio. 2013.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v.17, n.1, p.43-51, jan./abr., 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/1464>> Acesso em: 03 out. 2013

MOREIRA, M.J. ; CARDIM, N. ; DIB, S. F. **Concursos públicos em biblioteconomia: índice bibliográfico**. Brasília, DF: Thesaurus, 2006.

MORESI, E. **Metodologia de Pesquisa**. Universidade Católica de Brasília, 2003.

RESENDE, E. O Bibliotecário e a evolução do serviço de referência na biblioteca universitária. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais...** Maceió: CBBB, 2011. Disponível em:
<<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/470/36>>. Acesso em: 09 jun. 2013.

SISTEMAS DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ. Disponível em:
<<http://www.sibi.ufrj.br/sobre-o-sibi.htm>>. Acesso em: 22 fev. 2013.

TOP UNIVERSITIES. Disponível em: < <http://www.topuniversities.com/university-rankings>>. Acesso em: 24 maio. 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Disponível em:
<<http://www.ufrj.br/>>. Acesso em: 24 fev. 2013.

APÊNDICE

APÊNDICE A – WEBSITES DAS BIBLIOTECAS DO SiBI

Biblioteca	Endereço eletrônico
CFCH	http://www.cfch.ufrj.br/index.php/biblioteca
HU	http://www.bibliotecadohucff.ufrj.br/
LETRAS	http://www.letras.biblioteca.ufrj.br/?page_id=1365
MUSEU NACIONAL	http://www.museunacional.ufrj.br/acervo/biblioteca-do-museu-nacional
CT	http://www.ct.ufrj.br/
COPPEAD	http://www.coppead.ufrj.br/pt-br/docentes-pesquisa/biblioteca/

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO

1 - Sua biblioteca oferece Serviço de Referência Virtual (SRV)?

☐ SIM ☐ NÃO

Caso a resposta seja negativa agradeço a sua colaboração.

2- Como é feita a divulgação deste serviço? **(Pode assinalar mais de uma opção)**

☐ Site da biblioteca ☐ Folders explicativos

☐ Twitter da biblioteca ☐ Facebook

☐ Não é feita a divulgação

☐ Outro. Qual? _____ **Especifique.**

3 – Sua biblioteca realiza estudos de usuários, tendo em vista sua satisfação e a qualidade dos serviços e produtos oferecidos?

☐ SIM ☐ NÃO

4 - Com que frequência os usuários utilizam o SRV?

☐ 2 vezes por semana ☐ 3 vezes por semana

☐ 5 vezes por semana ☐ mais de 6 vezes por semana

5 – Qual a categoria de usuário que mais utiliza esse serviço? **(Pode assinalar mais de uma opção)**

☐ Alunos da Graduação ☐ Alunos da Pós Graduação

☐ Docentes ☐ Funcionários ☐ Usuário externo

6 - Quanto tempo, em média, o bibliotecário leva para atender às solicitações de cada usuário?

☐ mesmo dia em que foi feita a solicitação

☐ 2 dias ☐ 3 dias ☐ mais de 3 dias

7– Qual a ferramenta da Web 2.0 mais utilizada nas interações com os usuários? **(Pode assinalar mais de uma opção)**

☐ Chat ☐ Twitter ☐ Blog ☐ Correio Eletrônico

☐ Outra. Qual? _____ **Especifique.**

8 – Existe o estímulo para a educação continuada dos bibliotecários no que se refere à atualização aos recursos e ferramentas da Web 2.0?

()SIM ()NÃO

9 – Gostaria de fazer algum comentário?

Obrigada pela sua colaboração!